

CUESTIONES SOBRE EL "OVERBOOKING" HOTELERO Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Prof. Dr. Luis GUTIERREZ SANJUAN

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

(Summary)

Due to the economic crisis and the unforeseen situation the management of the hotels are obliged to practice overbooking to overcome the changeable number of arrivals that may occur on any given day due to no shows, cancellation and under stays. The concept of overbooking is viewed as a problem to the business and a bad situation that can occur to the guests and travelers. In the same time, the courts held hotel overbooking to be customary and justifiable practice for offsetting the losses from no-shows. The financial loss due to this type of incidents can be substantial and the problem can be more difficult if the clients can find any rooms when they have paid in advance.

Keywords: economic crisis, management, hotels, overbooking, cancellation, financial loss, rooms

Sumario:

I. Nociones generales

II. Derechos del consumidor ante la empresa hotelera

III. Supuesto especial de responsabilidad por overbooking: regulación en el derecho español

I. NOCIONES GENERALES

La organización y planificación de un viaje por un turista es una decisión compleja e importante. Además de decidir destino y medio de transporte lo más importante va a ser elegir el alojamiento adecuado. El alojamiento –hotel, pensión, etc. debe responder a sus expectativas de coste económico, seguridad y comodidad.

A tal efecto, el turista dedica buena parte de su tiempo a buscar y leer las múltiples páginas webs donde se muestra lo mejor de las empresas alojativas y se pone de manifiesto con cierto detalle todos los servicios que las mismas le ofrecen, lo que le permitirá comparar unos y otros establecimientos, aprovechando, igualmente, los comentarios de otros viajeros que se han alojado previamente en ellos, para, finalmente y a la vista de todo lo anterior, poder decidir cuál es el que más se ajusta a sus necesidades. Pero puede ocurrir que al llegar a su hotel no se le ofrezca la habitación o contratada, generándose un conflicto contractual. El presente trabajo apunta una posible solución, que es precisamente, la que ya han adoptado los legisladores de varias Comunidades Autónomas españolas, entre ellas la de Canarias, que constituye uno de los destinos turísticos más importantes en España, con el propósito de resolver de forma inmediata el problema de alojamiento de los turistas que llegan a los establecimientos canarios y se encuentran sin habitación, evitando de este modo que se vean frustradas sus vacaciones.

II. DERECHOS DEL CONSUMIDOR ANTE LA EMPRESA HOTELERA

En este caso nos estamos refiriendo a la obligación de indemnizar o reparar los perjuicios causados a la víctima¹. Estos perjuicios pueden haberse sufrido bien porque otra persona ha incumplido una obligación o bien, porque se haya infringido el deber genérico de no causar daño a otro², pero siempre y cuando pueda imputarse a dicha persona la falta de cumplimiento de la citada obligación o del daño ocasionado³, puesto que, en nuestro Ordenamiento Jurídico, no puede haber responsabilidad civil si no concurre un resultado dañoso⁴.

1 DE ANGEL YAGÜEZ, R., *Tratado de Responsabilidad Civil*, Civitas, Madrid, 1993, pág. 13.

2 NÚÑEZ MUÑIZ, C., "Responsabilidad contractual y extracontractual: Problemas prácticos que plantea esta dualidad", en DÍAZ-AMBRONA BARDAJÍ, M. D. (Coord), *Cuestiones sobre Responsabilidad Civil*, UNED, Madrid, 2000, págs. 231 y sigs., señala que cuando se habla de responsabilidad se quiere significar la situación de sumisión en que se encuentra una persona (deudor) o, más concretamente su patrimonio, al poder coactivo del acreedor por haber incumplido una obligación, o infringido el deber genérico de no causar daño a otro, a consecuencia de lo cual éste sufre un perjuicio que debe ser reparado. Cuando esto sucede, se dice que el causante del daño incurre en responsabilidad

3 Vid. REGLERO CAMPOS, L. F., "Conceptos Generales y Elementos de Delimitación", en REGLERO CAMPOS, L. F., (Coord.), *Tratado de Responsabilidad Civil*, Aranzadi, Navarra, 2002, pág. 48- dice que responsabilidad es imputación.

4 FELIU REY, M. I., "La responsabilidad civil extracontractual del hostelero", en MELGOSA ARCO, F. J., *I Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Ed. Fundación cultural Santa Teresa, 1995, pág. 92.

Esta responsabilidad puede nacer tanto en el ámbito contractual, cuando entre ambas partes (en nuestro caso hospedador y huésped) existe una relación obligatoria que o bien se cumple de forma defectuosa, o bien no se cumple por el deudor (responsabilidad contractual regulada en los artículos 1101 y siguientes del Código Civil, en lo sucesivo, C.c.)⁵; como del daño que una persona cause a otra sin que exista entre ambas una relación contractual previa (responsabilidad extracontractual prevista en los artículos 1902 y siguientes del C.c.)⁶. En el primer caso, el deber de indemnizar se origina por el incumplimiento de otro deber: El de cumplir con el pacto - *pacta sunt servanda* - ; En cambio, en el segundo surge, exclusivamente, por la producción del evento dañoso⁷.

Esta clasificación plenamente aceptada por la doctrina y la jurisprudencia da lugar en la práctica a ciertos conflictos pues, en ocasiones, y en el propio seno de un contrato, se producen actos lesivos para uno de los contratantes que son susceptibles de generar ambos tipos de responsabilidad⁸. No obstante, por razones obvias de espacio y tiempo, no nos ocuparemos aquí de estos actos, ni tampoco de la responsabilidad que deriva de los mismos, sino que más limitadamente nos referiremos, brevemente, a la responsabilidad que deriva del incumplimiento de la obligación fundamental del empresario hotelero cuando se deniega al huésped el acceso a la habitación contratada.

5 Bien es verdad, que no se requiere siempre un contrato, sino en todo caso una relación jurídica de la que pueda originarse un medio específico para el resarcimiento, porque en este caso y según la STS de 26 de enero de 1984 (RJ 1984\386), la regla general es la aplicación preferente de los preceptos acerca de la responsabilidad contractual frente al artículo 1902 del C.c.

6 Resulta de interés la distinción de conceptos que hace YZQUIERDO TOLSADA, M., *Responsabilidad Civil Contractual y extracontractual*, V. I, Ed. Reus, Madrid, 1993, págs. 80 y sig., al afirmar que la obligación de reparar los daños causados a la víctima puede presentarse como consecuencia derivada de actos de muy diversa índole. Sin embargo, todos ellos pueden ser reconducidos a dos categorías diferentes: A) En ocasiones se trata de supuestos en los que, encontrándose varias personas vinculadas por una relación obligatoria, una de las partes incumple aquello a lo que se encontraba comprometida. Se habla así de responsabilidad civil contractual: el hecho dañoso viene producido, precisamente, como resultado del incumplimiento de un convenio, y viene a menoscabar el patrimonio del acreedor que ya se encontraba vinculado por una relación previa. Dicho de una manera deliberadamente poco técnica, las partes se conocen a través del hecho dañoso. Es la llamada responsabilidad civil extracontractual.

7 DE ANGEL YAGÜEZ, R., *Tratado de...*, *ob. cit.*, págs. 13 y sig.

8 Vid. NÚÑEZ MUÑIZ, C., "Responsabilidad contractual...", *ob. cit.*, pág. 235.

III. SUP OVE ESPA

El supues
a disposición de
por no disponer
jamiento⁹. Esta
cumplimiento de
dío o inexacto de

Las situaci
término de *overb*
del "contrato de r
también llamado
definirse dicho co
de viajes (actuand
otra agencia, espa
tico (individual o
del cual éste pone
de tiempo (genera
determinado de pl
o cupo), con los ser

9 La mayoría de este
soluciones más o m
obstante, son confli
sos en su constancia

10 En palabras de RE
ación", *ob. cit.*, pág.
trato de hospedaje
que da lugar a un
cumplimiento de r
u ocupaciones ulter

11 La expresión "en r
Reglamento de Ag
contrato de conting

III. SUPUESTO ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD POR OVERBOOKING: REGULACION EN EL DERECHO ESPAÑOL

El supuesto de conflicto más frecuente, pues la empresa no puede poner a disposición del huésped la habitación previamente contratada o reservada por no disponer de estancias suficientes para cumplir con el contrato de alojamiento⁹. Esta situación puede provocar el incumplimiento contractual o el cumplimiento defectuoso del contrato, es decir, un cumplimiento parcial, tardío o inexacto del mismo¹⁰.

Las situaciones de sobrecontratación alojativa, también conocidas con el término de *overbooking alojativo* se generan por no respetar el deber que surge del "contrato de reserva de plazas de alojamiento en régimen de contingente", también llamado "contrato de contingente" o "contrato de cupo"¹¹. Puede definirse dicho contrato como aquél "suscrito entre el titular de una agencia de viajes (actuando en nombre y por cuenta propia o en representación de otra agencia, española o extranjera) y el de una empresa de alojamiento turístico (individual o perteneciente a una cadena o grupo de empresas), en virtud del cual éste pone a disposición de aquél, durante un determinado periodo de tiempo (generalmente coincidente con la temporada turística), un número determinado de plazas o unidades de alojamiento (denominado contingente o cupo), con los servicios correspondientes, para su ocupación de forma suce-

⁹ La mayoría de estos conflictos no llegan a los Tribunales, pues en la práctica se han ido dando soluciones más o menos inmediatas que, posteriormente, han sido recogidas por el legislador. No obstante, son conflictos que se suceden con frecuencia y cuya prueba se encuentra en algunos casos en su constancia en las hojas de reclamaciones de los hoteles afectados por tales situaciones.

¹⁰ En palabras de REGLERO CAMPOS, L. F., "Conceptos Generales y Elementos de Delimitación", *ob. cit.*, pág. 48. Por su parte, FERNÁNDEZ ÁLVAREZ, J., "Incumplimiento del contrato de hospedaje", en *Estudios Turísticos*, 91, 1986, pág. 55, lo califica como un incumplimiento que da lugar a una conducta gravísima por parte del hotelero, sobre todo si se trata de incumplimiento de reservas inicialmente contratadas a bajo precio, para atender después reservas u ocupaciones ulteriores a mejor precio.

¹¹ La expresión "en régimen de contingente" fue utilizada por el legislador en el hoy derogado Reglamento de Agencias de Viajes de 9 de Agosto de 1974. Los términos contrato de cupo o contrato de contingente son utilizados por la jurisprudencia y por la práctica empresarial.

siva por los clientes de la agencia (de cualquier procedencia o provenientes de determinados países) según la distribución, precios y condiciones establecidas en las cláusulas del contrato¹².

El contrato de cupo obliga al hotelero a la puesta a disposición de la agencia de viajes (habitualmente una agencia mayorista) del cupo o contingente contratado, esto es, del número de plazas contratadas, de las que podrá disponer durante la vigencia del contrato, en todo o en parte, en función de sus necesidades. Asimismo, el hotelero estará obligado a prestar el servicio de alojamiento a los clientes de la agencia de viajes en las condiciones pactadas cuando ésta disponga del todo o en parte de las plazas objeto de cupo. Por su parte, la agencia de viajes deberá comercializar las plazas hoteleras reservadas, pagar el precio de las que, efectivamente, confirme y remitir en el tiempo prefijado (período de *release*) la lista de ocupación o confirmación (*rooming list*¹³). La agencia de viajes podrá usar, en exclusiva, durante la temporada de vigencia del contrato, el número de habitaciones preestablecido en el acuerdo, estando obligado el hotelero a efectuar el servicio de alojamiento a los clientes del empresario de intermediación sólo respecto del número de habitaciones previamente confirmados a través de la *rooming list*. No obstante, en caso de no recibir la citada lista, podrá el hotelero disponer libremente del cupo reservado y no confirmado por la agencia de viajes¹⁴, entendiéndose que ésta renuncia a todas las plazas reservadas¹⁵. Asimismo, también podrá disponer libremente del cupo que no haya sido confirmado a través de la *rooming list*, en los casos en que dicho cupo fuera superior a las plazas efectivamente reflejadas en la citada lista, pues se entiende que la agencia

12 MARTÍNEZ NADAL, A., *El contrato de reserva de plazas de alojamiento en régimen de contingente*, J. M. Bosch ed., Barcelona, 1995, págs. 17 y sig.

13 Esta consiste en la comunicación de las plazas de las que el operador va a disponer efectivamente en función de la demanda de sus clientes. Vid. Sobre este tema en particular, URBANO JIMÉNEZ, F. J., "Las reservas turísticas: Problemática, regulación y defensa de los usuarios", en MELGOSA ARCOS, F. J. (Ed.), *I Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Ed. Fundación Cultural Santa Teresa, Ávila, 1995, pág. 51.

14 MARTÍNEZ NADAL, A., *El contrato de reserva...*, *ob. cit.*, pág. 18.

15 PEREZ DE LA CRUZ A., "Los contratos turísticos", en URÍA, R.-MENENDEZ, A. *Curso de derecho mercantil*, T. II. Civitas, Madrid, 2001, pag. 282.

con dicho acto re

En la práctic
agencias de viaje
atendiendo a lo
hotelero vende la
sobrecontratación
de la unidad aloja
de viajes como a
el propio hotelero
contratada. En ot
la propia agencia
o bien, sin previo
confirmado al ho
jativas no vincula
de sobrecontratac

Por consigui
tratación, generad
el cumplimiento
es: La puesta a di
servicios que éste
sabilidad del hote
de carácter patrim

16 PEREZ DE LA

17 No podemos ol
interesa al hotel
del hotel por tod
vacantes procura

18 PANTALEÓN
Anuario de Dere
tractual no tiene
así desincentiva
la prestación un
la indemnizació
de la prestación
equivalente" de l

con dicho acto renuncia a las plazas no confirmadas¹⁶.

En la práctica diaria se pone en evidencia la cantidad de veces que las agencias de viaje no envían la *rooming list* en el plazo de preaviso fijado y que, atendiendo a lo que suele ser la normal ocupación por parte de aquéllas, el hotelero vende la habitación por su cuenta¹⁷, creándose una clara situación de sobrecontratación. Por tanto, esta situación no se origina por la mera reventa de la unidad alojativa, sino que surge cuando los clientes (tanto de la agencia de viajes como aquéllos otros que han contactado con otras agencias o con el propio hotelero), demandan al mismo tiempo la habitación previamente contratada. En otras ocasiones la situación se produce a la inversa, es decir, es la propia agencia quien, o bien envía la *rooming list* excediéndose de su cupo, o bien, sin previo aviso, remite un número mayor de clientes que los que ha confirmado al hotelero. En tal caso, si este último ha vendido las plazas alojativas no vinculadas al contrato de cupo, también se producirá una situación de sobrecontratación alojativa.

Por consiguiente, a la vista de lo anterior, está claro que la sobrecontratación, generada o no en el marco del contrato de contingente, imposibilita el cumplimiento de la obligación principal del contrato de alojamiento, que es: La puesta a disposición del cliente de la habitación y la prestación de los servicios que éste ha contratado. La antedicha situación dará lugar a la responsabilidad del hotelero por incumplimiento contractual; responsabilidad ésta de carácter patrimonial y puramente indemnizatoria¹⁸.

16 PEREZ DE LA CRUZ A, "Los contratos...", ob. Cit., pag. 282.

17 No podemos olvidar que si bien la función económica que cumple el contrato de cupo y que interesa al hotelero es lograr un alto poder de ocupación, éste deberá tender a la plena ocupación del hotel por todos los medios a su alcance, de manera que sospechando que puedan producirse vacantes procurará vender dichas plazas para poder ocupar totalmente el hotel.

18 PANTALEÓN, F., "El sistema de responsabilidad contractual (materiales para un debate)" en *Anuario de Derecho Civil*, t. XLIV, 1991, págs. 1020 y sig., señala que la responsabilidad contractual no tiene una función preventivo-punitiva: no trata de castigar los incumplimientos para así desincentivarlos. Tampoco tiene, ni siquiera en los casos de imposibilidad sobrevenida de la prestación una función de "reintegración, por equivalente, del derecho de crédito lesionado": la indemnización a pagar por el deudor responsable ni es, ni en todo ni en parte un subrogado de la prestación devenida imposible; el pago de aquélla al acreedor no es un "cumplimiento por equivalente" de la obligación originaria sino cumplimiento, sin más, de la obligación de resarcir

Que se trata de una responsabilidad contractual es fácil deducirlo, puesto que el incumplimiento de la obligación tiene como marco un determinado contrato: El de hospedaje. Además, el huésped sufre un daño que es objetivamente imputable a la falta de cumplimiento del citado contrato y dicho quebrantamiento es, asimismo, atribuible al hospedador¹⁹. Asimismo, también podrá hablarse de responsabilidad contractual en aquellos casos en los que el incumplimiento del hotelero se produzca porque la agencia de viajes se ha retrasado u omitido la entrega de la *rooming list*.

En otro orden de cosas, resulta conveniente centrarnos ya en la solución que debe darse a tales situaciones y que, como ya adelanté, aparece recogida en la propia legislación canaria: Concretamente, la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, declara en su artículo 37 la responsabilidad en la que incurre el empresario hostelero por la denegación de una habitación por sobrecontratación alojativa. Así, señala en su apartado 1 que *las empresas alojativas serán responsables frente a sus usuarios y ante la Administración, de las situaciones de sobrecontratación, creadas por el exceso de reservas que no pueda ser atendido*. Asimismo, sus apartados 2 y 3 plantean las distintas soluciones o alternativas que el hospedador habrá de buscar a los huéspedes a los que se deniegue el alojamiento, puesto que reconoce como único responsable al empresario del alojamiento, a pesar de que exista, asimismo, responsabilidad por parte de los operadores turísticos; responsabilidad que, en todo caso y conforme reza el apartado 4, será depurada en el expediente que se instruya.

Las soluciones que la Ley Canaria impone al empresario hotelero son, jerárquicamente, las siguientes: En primer lugar, la empresa de alojamiento está obligada a alojar al usuario que sufre la situación de sobrecontratación en otro establecimiento de la misma zona y de categoría como mínimo igual a la ofertada, sufragando los gastos de traslado hasta el establecimiento en el

los daños causados al acreedor, nacida ex novo del supuesto de hecho de la responsabilidad contractual. Por su parte, REGLERO CAMPOS, L. F., "Conceptos Generales y Elementos de Delimitación", *ob. cit.*, pág. 55, señala que la función primaria de todo sistema de responsabilidad civil es de naturaleza reparatoria o compensatoria: proporcionar a quien sufre un daño injusto los medios jurídicos necesarios para obtener una reparación o una compensación.

19 Se sigue la tesis de PANTALEÓN, F., *El sistema de...*, *ob. cit.*, págs. 1043.

que, definitiva
sea lo suficien
imposible enc
misma zona e
alojamiento, p
establecimien

Esta in
la Ley cuand
establecidas en
indemnizándo
didada de vacaci
refiere el prec
supuestos en
apartamento
que expresam
calidad del s
derecho de in
consecuencia
grupo de am

Está c
mativa canar
sin tomar en
esto es, el en

De es
teoría gener
la medida e
obligación o
puede desca
los casos la
reventa de l
varias agenc

que, definitivamente, lo aloje. Para respetar la norma y a pesar de que ésta no sea lo suficientemente explícita, sólo agotada esta primera vía, esto es, que sea imposible encontrar ese establecimiento (de igual o superior categoría) en la misma zona en la que está situado el establecimiento donde se le deniega el alojamiento, podrá proceder el empresario a buscar y ofrecerle al turista un establecimiento de igual o superior categoría en un lugar distinto.

Esta interpretación se deduce del apartado 3 del citado artículo 37 de la Ley cuando señala que *de no ser posible alojar al usuario en las condiciones establecidas en el número anterior, la empresa deberá alojarlo en cualquier otro, indemnizándolo por todos los daños que se ocasionen, incluido el sufrido por la pérdida de vacaciones, en su caso*. En última instancia, esta indemnización a que se refiere el precepto, es regulada en el apartado 4, que la circunscribe a aquellos supuestos en que el empresario termine alojando al huésped en un hotel o apartamento de categoría inferior. No obstante lo anterior y sin perjuicio de lo que expresamente señala esta norma, al margen de este supuesto (de la inferior calidad del servicio recibido) entiendo que, también, habrá que extender este derecho de indemnización a cualquier otro perjuicio que sufra el turista como consecuencia del cambio de hospedaje como, por ejemplo, la separación del grupo de amigos con los que viaja, el cambio de localidad, etc.

Está claro, pues, a la vista de todo lo dicho anteriormente, que la normativa canaria imputa la responsabilidad al empresario hostelero en todo caso, sin tomar en consideración quién es realmente el culpable del incumplimiento, esto es, el empresario hostelero o el empresario de intermediación.

De este modo, la solución de la norma canaria parece contradecir la teoría general según la cual sólo es posible hacer responsable a un sujeto, en la medida en que pueda atribuírsele el incumplimiento de un deber, de una obligación o la generación de un daño, de manera que la responsabilidad sólo puede descansar en un título de imputación²⁰. Ciertamente es, que en la mayoría de los casos la situación de sobrecontratación se origina por el exceso de venta o reventa de las plazas alojativas por parte del hotelero (venta que se realiza a varias agencias en función de un cupo y que se lleva a cabo, asimismo, a los

20 REGLERO CAMPOS, L. F., "Conceptos Generales y...", *ob. cit.*, pág. 48.

particulares en el convencimiento de que las primeras no se van a ocupar en su totalidad), pero también lo es que no siempre que el hotelero revende plazas es consciente de que puede producirse una situación de sobrecontratación. Pongamos por caso, que en virtud de uno de los contratos de cupo, la agencia mayorista envíe la *rooming list* confirmando un número de plazas inferior al cupo estipulado en el contrato. El hotelero, a la vista de ello, oferta aquéllas de las que no va a disponer la agencia. Posteriormente, cuando llega el día en que dichas plazas han de ser puestas a disposición de los clientes de la agencia de viajes, así como de aquellas otras personas que el propio hotelero ha conseguido en virtud de otros tantos contratos (bien de cupo o bien de reserva), la propia agencia de viajes envía al hotel un número de clientes mayor al que había confirmado en su momento, generándose entonces una situación de sobrecontratación alojativa, toda vez que habrá un número de huéspedes mayor al número de habitaciones dispuestas para alojarles.

En este caso, pese a la dicción literal de la Ley canaria, no parece que pueda imputársele al hotelero ningún incumplimiento, porque, de una parte, cumplió con todas las obligaciones derivadas del contrato de cupo poniendo a disposición de la agencia el número de habitaciones acordadas y reservando efectivamente las habitaciones que habían sido confirmadas a través de la *rooming list*; y, de la otra, cumplió con el contrato de reserva poniendo a disposición de sus propios clientes la habitación previamente reservada. No obstante esta crítica puede admitirse esta solución por su carácter tuitivo ya que la misma viene a resolver la situación del huésped que teniendo previamente reservado, cuando no abonado, el alojamiento se encuentra con que no puede disponer de él. Es obvio que, para no frustrar absolutamente su viaje, precisa de una solución más inmediata que la que podría obtener tras iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales pertinentes con el fin de reparar el perjuicio que se le causa. En cualquier caso y de darse este supuesto, siempre podrá el hotelero repetir contra la agencia de viajes causante de la situación de sobrecontratación.

Por el contrario, entiendo que sí le es imputable la responsabilidad al hotelero cuando es él, *quien a pesar del número de plazas confirmadas en la rooming list* y atendiendo a que, en muchas ocasiones, las mismas no se ocupan,

procede a vender. Asimismo, tan pronto como vende dichas plazas a la agencia de viajes, la agencia de viajes, por consiguiente, corresponde a la agencia de viajes, al no haber pagado el número de plazas.

En otro caso, si el hotelero, en todo momento, cumple con el contrato por razón de fuerza mayor, como ya advertimos, el incumplimiento defectuoso del contrato contractual cuantificado en la habitación reservada en el art. 37 de la Ley sigue otro alojamiento ante un cumplimiento de la habitación que en éste último caso el precio abonado por los daños y perjuicios posibles pérdidas.

BIBLIOGRAFÍA

1. DE LA TORRE, J. M. (1984). *Las obligaciones de alojamiento*. Madrid: La Ley.
2. FERRER, J. (1984). *Las obligaciones de alojamiento*. Madrid: La Ley.
3. FERRER, J. (1984). *Las obligaciones de alojamiento*. Madrid: La Ley.

procede a vender o a reservar la habitación, por su cuenta, a otro huésped. Asimismo, también parece clara la responsabilidad del hotelero cuando revende dichas plazas sin haber recibido la *rooming list*, siempre, obviamente, que la agencia de viajes no hubiera superado el plazo estipulado para su remisión. Por consiguiente, está claro que en estos dos últimos casos la responsabilidad corresponde al empresario hotelero por incumplimiento del contrato de hospedaje, al no contar con habitaciones suficientes para ponerlas a disposición del número de clientes que la demandan en ese momento concreto.

En otro orden de cosas y ya para finalizar, hay que decir que, aunque en todo momento y con carácter general, nos hemos referido al incumplimiento del contrato por razón de la denegación de la habitación, puede ocurrir, también - como ya advertimos -, que la sobrecontratación alojativa dé lugar a un cumplimiento defectuoso del contrato. Así, nos encontraremos ante un incumplimiento contractual cuando al empresario le sea imposible alojar al huésped en la habitación reservada, bien porque no la tiene, o bien porque, pese a lo establecido en el art. 37 de la Ley de Ordenación del Turismo de Canarias, éste no consigue otro alojamiento de igual o superior categoría. Por el contrario, estaremos ante un cumplimiento defectuoso del contrato cuando al turista se le deniega la habitación que tenía reservada y se le da otra distinta, de inferior categoría. En éste último caso, el consumidor tendrá derecho al reintegro de la diferencia en el precio abonado por la categoría superior, y en ambos, a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados, incluyendo entre estos, la que proceda por la posible pérdida de sus vacaciones si no acepta el alojamiento de sustitución.

BIBLIOGRAFIA

1. DE ANGEL YAGÜEZ, R., *Tratado de Responsabilidad Civil*, Civitas, Madrid, 1993.
2. FELIU REY, M. I., "La responsabilidad civil extracontractual del hostelero", en MELGOSA ARCOS, F. J., *I Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Ed. Fundación cultural Santa Teresa.
3. FERNÁNDEZ ÁLVAREZ, J., "Incumplimiento del contrato de hospedaje", en *Estudios Turísticos*, 91, 1986.

4. MARTÍNEZ NADAL, A., *El contrato de reserva de plazas de alojamiento en régimen de contingente*, J. M. Bosch ed., Barcelona, 1995.
5. NÚÑEZ MUÑIZ, C., "Responsabilidad contractual y extracontractual: Problemas prácticos que plantea esta dualidad", en DÍAZ-AMBRONA BARDAJÍ, M. D. (Coord), *Cuestiones sobre Responsabilidad Civil*, UNED, Madrid, 2000.
6. PEREZ DE LA CRUZ, A, "Los contratos turísticos", en URÍA, R.-MENENDEZ, A. Curso de derecho mercantil, T. II. Civitas, Madrid, 2001
7. PANTALEÓN, F., "El sistema de responsabilidad contractual (materiales para un debate)" en *Anuario de Derecho Civil*, t. XLIV, 1991.
8. REGLERO CAMPOS, L. F., "Conceptos Generales y Elementos de Delimitación", en REGLERO CAMPOS, L. F., (Coord.), *Tratado de Responsabilidad Civil*, Aranzadi, Navarra, 2002.
9. URBANO JIMÉNEZ, F. J., "Las reservas turísticas: Problemática, regulación y defensa de los usuarios", en MELGOSA ARCOS, F.J. (Ed.), *I Jornadas sobre Derecho y Turismo*, Ed. Fundación Cultural Santa Teresa, Ávila, 1995.
10. YZQUIERDO TOLSADA, M., *Responsabilidad Civil Contractual y extracontractual*, V. I, Ed. Reus, Madrid, 1993.

Nowadays the process of building are still certain d important to poin value and that it its possible mode optimal frames fo particularly giving to some state limi other public func organization in v which rules and e

Keywords: a leg
system

Introductory

Even nowadays actuality in spite of th ally legal product has decades this issue ha was a collapse of the ment. After half a ce the East and South- ex -Yugoslavia, are fo plural and democrati

* The Faculty of Law o